# 办公室日常工作及礼仪规范

来源：网络 作者：梦回唐朝 更新时间：2025-02-21

*第一篇：办公室日常工作及礼仪规范集团办公室日常工作及礼仪规范管理暂行规定为加强办公室正规化管理，规范员工日常行为，提高员工精神面貌和企业形象，制订本制度。1.考勤1.1公司实行“打卡”式考勤管理制度，工作时间为上午8：00—12：00下午...*

**第一篇：办公室日常工作及礼仪规范**

集团办公室日常工作及礼仪规范管理暂行规定

为加强办公室正规化管理，规范员工日常行为，提高员工精神面貌和企业形象，制订本制度。

1.考勤

1.1公司实行“打卡”式考勤管理制度，工作时间为上午8：00—12：00下午13：00—17：00，上下班需打卡。尽量提前5-10分钟到岗。

1.2工作时间不得擅自离岗，因公外出需经部门领导同意，并填写《外出登记表》，用车则填写《用车申请单》。

2.请假

2.1办公室人员如遇特殊事件，不能正常上班的，需提前当面向部门主管请示，经批准后，方可到人事部门办理正常的休假等相关手续。

2.2如遇突发事件，不能正常提前请假的，应用电话或其他方式向部门领导请示，并于上班后，补办请假手续。

2.3上述请假同时应报办公室人事人员备案，以便日后考核查阅需要。请假以不影响正常工作为前提，并每月请假不能超过2次，特殊情况除外。

3.办公纪律

3.1所有人员的手机必须保持24小时畅通，以备紧急情况下可以随时联系到相关人员。

3.2办公人员应自觉遵守公司的相关保密规定。尤其是领导身边的司机、助理等特殊岗位人员，要恪守职业道德，谨言慎行；未经许可，不得随意散布跟领导生活、工作相关的信息内容。

3.3公司电脑仅限工作使用，严禁在公司电脑上做与工作无关的事情，如打游戏、聊天、浏览非法网站（色情、赌博、暴力等）；严禁用公司电脑发布违法信息。

3.4爱护公司财务，自觉保持已领用办公设备及用品的整洁。注意不要将水洒到电脑键盘上，不用湿抹布清洁电脑屏幕或键盘。/

34.办公环境

4.1自觉维护办公场所清洁卫生，每天到岗后应立即对个人及所负责公共办公区域进行清理（包括但不限于保持地面、桌面整洁、所负责区域内绿化植物的养护 等）。

4.2办公室（公共区域）及办公车辆实行禁烟管理，严禁在该区域内抽烟。

4.3办公室内应保持安静，不得在办公室内大声喧哗、打闹、或做其他与工作无关事项。

4.4在使用传真机、打印机或复印机后，所产生的废纸等，须及时处理，重要文件应予以销毁，非重要文件应回收再利用。传真或复印后的稿件，应立即拿走，禁止堆放在传真机或复印机上。

5.办公安全

5.1消防安全：保持消防通道畅通，消防器材布局合理，有效可靠。定期组织员工进行消防知识培训和必要的逃生训练。

5.2用电安全：公司全体人员应加强安全意识，安全用电，节约用电。打水时主动查看饮水机/电热壶的水量并及时补充，防止干烧；下班前关闭照明、电脑、电热壶等办公设备的电源。各部门安排轮值人员每日下班前进行巡检，如发现未按规定关机员工，每次罚款20元。

5.3门窗管理：

5.3.1办公室大门钥匙由行政部指定专人保管，如需加班，请提前向部门或行政部门申请借用办公室大门钥匙，并办理登记手续。其他办公室钥匙由各部门领导指定本部门人员保管。钥匙保管员每日下班前必须确认门锁好以后方能离岗。

5.3.2办公室的窗户原则上是封闭的，如有特殊情况需要开窗，需向行政部申请，取得物业公司同意后，由物业公司专人负责开启。已经打开的窗子，下班前以及大风大雨天气时必须及时关闭，以防发生危险和意外；严禁高空抛物。

6.办公礼仪

6.1着装：公司要求着正装（商务休闲装）、化淡装上岗，着装上要求美观得体，整洁大方；除特殊需要，尽量不穿休闲服或者运动服；严禁奇装异服，男士不留长发，女士不化浓妆、不穿过分暴露的衣服。

6.2语言：上班保持良好的精神状态，微笑待人，礼貌用语；语音清晰、语气诚恳、语速适中、语调平和、语意明确，言简意赅。

6.3访客接待：“请”字当头，“谢”不离口。访客进入公司，应抬头行注目礼“您好，请问有什么可以帮您？”，并请访客入座，端上茶水，迅速与相关人员联系，确定接见访客，方可引入会议室等待；如不接见，宛转谢绝。待访客离开后，及时清洗烟缸、茶杯，将会议室恢复整洁。

6.4电话接听：铃声三声内必须接听，“您好，XX集团/XX公司，请问有什么可以帮您？”转接时要说“请稍等，我帮您转接”，有人接听电话再挂机，如无人接听，做记录转达。特别判断是否是广告推销等电话，问明情况转入相关部门处理，如果公司无此需求，婉言谢绝。

7.公司资料、办公用品领用需签字登记，名片印制要及时，合理领取，节约使用。

8.收到报刊信件、包裹等物品时，及时通知相关人员领取。

9.本制度的检查、监督部门由公司相关部门执行；若有员工违反其中的任何一项，第一次将相关部门给予其口头警告处分并监督其立即改正，第二次违反者，将记录并通报财务部门进行罚款处分，每次20元。

10.本制度由公司行政部负责解释、修订。自签发之日起执行。

XX集团行政部

2025年4月29日

**第二篇：办公室日常工作及礼仪规范**

一、办公环境

1、自觉维护办公场所清洁卫生，每天到岗后应立即对个人及所负责公共办公区域进行清理（包括但不限于保持地面、桌面整洁、所负责区域内绿化植物的养护等）。

2、办公室（公共区域）及办公车辆实行禁烟管理，严禁在该区域内抽烟。

3、办公室内应保持安静，不得在办公室内大声喧哗、打闹、或做其他与工作无关事项。

4、用电安全：公司全体人员应加强安全意识，安全用电，节约用电。打水时主动查看饮水机/电热壶的水量并及时补充，防止干烧；下班前关闭照明、电脑、电热壶等办公设备的电源。如发现未按规定关机员工，每次罚款20元。

二、办公礼仪

1、着装：公司要求着装上要求美观得体，整洁大方；除特殊需要，严禁奇装异服，男士不留长发，女士不化浓妆、不穿过分暴露的衣服。

2、访客接待：“请”字当头，“谢”不离口。访客进入公司，应抬头行注目礼“您好，请问有什么可以帮您？”。

3、电话接听：铃声三声内必须接听，“您好，衣璐制衣有限公司，请问有什么可以帮您？”转接时要说“请稍等，我帮您转接”，有人接听电话再挂机，如无人接听，做记录转达。/ 1

**第三篇：办公室日常工作规范（推荐）**

办公室日常工作规范

1、工作时间上午8：30—12：00下午1：30—5：30（冬）；上午8：00—12：00下午2：00—6：00（夏），尽量提前5-10分钟到岗，做到不迟到不早退，工作时间不得空岗。

2、办公室进行卫生清洁（其中包括：桌面、椅子、杯子、垃圾等），查看饮水机用水量并及时补充。

3、保持前台台面、桌面的干净，各类物品摆放整齐有序。

4、着正装、化淡装上岗，微笑服务，不将个人情绪带到工作中。

5、接待工作：“请”安当头，“谢”不离口。访客进入公司，应抬头行注目礼“您好，请问有什么可以帮您？”，并请访客入座，端上茶水，迅速与相关人员联系，确定接见访客，方可引入会议室等待；如不接见，宛转谢绝。待访客离开后，及时清洗烟缸、茶杯，将会议室恢复整洁。

6、总机服务工作：铃声三声内必须接听，“您好，财富买卖通株洲销售中心，请问有什么可以帮您？”转接时要说“请稍等，我帮您转接”，有人接听电话再挂机，如无人接听，前台人员做记录转达。特别判断是否是广告推销等电话，问明情况输入相关部门处理，如果公司无此需求，婉言谢绝。

7、为保证公司通讯的畅通，前台总机严禁拨打任何电话。

8、前台打印、复印、收发传真严格执行相关规定，认真登记及时通知。

9、非前台工作人员，不得随意出入前台区域，在前台逗留、聊天等，工作时间禁止做任何与工作无关的事情。

10、会议室的预定严格执行会议室预定制度，做好登记及时间安排，避免发生冲突。

11、公司资料、办公用品领用需签字登记，名片印制要及时，合理领用控制成本。

12、收到报刊信件等物品及时通知相关人员领取。

13、协助公司出差人员订购车票、机票、各房等。

14、每日晚班人员应关闭公司所有办公设备及总电源，做到人走电断。并对公司全体员工的电脑显示器及主机进行关机检查，如发现未按规定关机员工，记录上报。

15、每周五对前台进行全面整理，包括文件资料、信件、办公设备、卫生环境等。

16、积极协助部门完成的临时性工作安排，配合公司做好各部门的协调沟通，及时反馈各部门建议与意见。

17、严格监督执行公司的行政制度。

18、总经理安排的其它工作。

行政部 2025年10月1日

**第四篇：办公室日常工作规范**

一、办公室日常工作规范

办公室的日常工作十分繁杂，涉及面广。它包括：文稿起草、公文管理、会务、机要保密、档案、信访、财务、接待等各项工作。简言之就是：办文、办会、办事。

为充分发挥办公室牵头作用，确保程序规范，运转高效，服务优质，协调有方，督办有力，特制定办公室日常工作规范。

（一）公文管理工作规范

1、发文办理

（1）中心发文流程

相关科室（拟稿）→办公室（核稿）→主管领导（会签或签发）→主任（签发）→办公室（编号等）→相关科室（打印样稿）→办公室（复核样搞）→相关科室（印制）→相关科室（发送）→办公室（存档）（2）中心发文种类

中心发文有4种：发文机关代字分别设为：浏后勤发、浏后勤字、浏后勤函、浏后勤会纪。

2、收文办理

收文的具体工作环节有收文登记、拟办、批办、承办、归档等。

（1）收文登记：收文登记的范围，包括机关间正式往来的各种收文，如上级机关的政策性、指导性、交办性、参阅性公文；下级机关的呈请性公文；平行或其他不相隶属机关的商洽性、询问性公文；参加重要会议的通知、会上印发的会议公文及其他材料等；重要的、密级的刊物、资料以及具有政治、经济、历史、科学价值的公文、资料；人民来信等。

（2）拟办：凡需本中心及其各职能科室贯彻执行、具体办理或阅知的公文均需拟办。对上级来文的拟办，应提出要求办理、贯彻落实的具体人员或部门；对下级机关或平行、不相隶属机关来文的拟办，需要明确指定负责复文的业务部门或业务人员，必要时注明时限。如：“拟请××科在×月×日办复”，“拟请××科××同志负责办理”；对需要联合办理的公文的拟办，应明确指定牵头科室，以免科室之间互相争办或者相互推诿。

拟办意见的书写，应工整地书写在《文件批办单》的拟办栏内，并签注拟办人的姓名和时间。（3）批办：是指由机关（部门）领导人对公文办理提出最终处理意见的决策性活动。批办意见应规范地书写在《文件批办单》的批办栏内，一般不要写在公文的白边区上。

（4）承办：经领导批办后的公文，应交有关科室或部门具体负责办理，以将批办意见落到实处。在公文办理完毕之后，承办人员应清晰、工整地在《文件批办单》的相应栏目内，填写承办的经过与结果，并应填写承办人姓名与日期，以备日后查询。

（5）归档：凡发送本单位的文件，由办公室统一接收和保管，处理完毕后按立卷归档要求及时分类归档。

（二）会务工作规范

1、会议报批程序 以市委、市政府名义召开的全市性会议，由中心办公室向市委办公室或市政府办公室填报《会议审批单》，按有关程序审批，中心内部会议由办公室具体组织实施。办会流程：

安排议题——拟定与会人员范围或名单——办理会议报批手续——选择会场——拟发会议通知——准备会议文件和材料——布置会场——召开会议——作好会议记录——整理会议纪要。

2、会议组织（1）会议通知

①会议通知要进行书面登记，包括发通知时间、接通知人姓名、通知完成情况等。②重要会议要实行“双保险”，电话通知与传真同时进行，逐步实行“三保险”（电话、传真、短信），特别重要的会议要求与会单位上报与会人名单，确保人员到齐。（2）会议组织筹备工作

①每一次会议都要认真做好筹备工作，大型会议要做好组织筹备方案，健全组织机构，合理分工，明确筹备任务，方案要细致周全，狠抓落实。

②会场要进行精心布置，重要会议做好会标，合理摆放座位，正确排列领导位置。十分重要的会议要确定与会人员座位，做到对号入座会前半小时内要对主席台座位复查，根据领导到会情况及时调整。

③准备好会议议程及会议资料，会议资料较多或会议重要、规模较大时，会议资料应整理装袋，并注意先后顺序，会前景应对主席台资料复查，以免出错。④要组织与会人员签到，统计到会情况。⑤要做好会议记录。

（三）事务工作规范

1、工作预安排

（1）充分发挥办公室牵头作用，协调好科室关系；

（2）每两周对各科室工作进行一次统筹安排，安排好中心工作计划，工作安排表须在上次安排表的第二个周五发放到领导及各科室，以便各科室安排下周工作。（3）排好节假日工作安排表。

2、督办工作

（1）督促工作预安排落实情况。按《工作安排表》逐日逐项督查，了解工作中存在的问题，及时反馈情况，（2）督促工作布置落实情况。对承办文件、会议事项和领导交办事项及时催办，以事务为主，一事一催，防止拖拉或延误，保质量为领导服务。

3、印信管理

（1）使用印章和介绍信须经党政领导同志批准。（2）印章和介绍信由专人管理，管理人接到领导同志的批示或口头通知后方可盖章和出具介绍信。如发现印章和介绍信使用不当应及时提出意见，并报主管领导同意。管理人不在时，应委托专人代管，不得因此影响盖章和出具介绍信。

（3）使用印章要严格办理登记手续，由用印人认真填写《用印登记簿》。

4、值班工作

值班工作主要包括电话联系、函件处理、信息传递、咨询答复、公务接洽、来访处理、接待和协助处理突发性事件、办理领导交办事宜等，并做好值班记录。

值班工作应注意以下事项：①值班人员必须以高度的责任感、饱满的热情、细致周密的作风和谦虚谨慎的态度投入工作。②值班人员应坚守工作岗位，遵守作息时间，不得擅自离岗。对值班期间擅离职守，延误时机或处理不当而贻误工作者，要追究责任，严肃处理。③认真记录当日上级重要来电来文及群众反映的热点、难点内容，属值班人员职权范围的事，应及时处理、回复，各单位反映的属本单位职能范围内处理的情况应分类登记好《台帐》，并及时与办公室有关人员衔接，属有关职能科室的事及时转交有关职能科室办理，并要求反馈办理结果，重要问题，向有关领导报告，然后根据领导指示，及时办理。④值班人员要认真做好交接班工作。

5、信访接待工作

办公室的接待工作主要包括接待来访群众和接待来客。接待工作总的要求是热情、诚恳、周到、严谨。

接待来访群众，要热情周到，注意工作方法，对来访群众提出的问题能回复的当场回复，一时不能解决的问题，要就有关政策和规定作细致的解释，切忌乱表态。接待来客，要礼貌、热情、讲究礼仪，注重形象。

6、报刊、信件收发

（1）及时准确分发好领导和科室的报刊信件及其它资料，不错分、不漏分；（2）设计好文件柜，合理安排领导及科室留放资料位置，贴好标签或姓名。

7、车辆管理工作

按照《机关后勤服务中心车辆管理制度》和《机关后勤服务中心财务管理制度》执行。

8、财务工作

按《会计法》及《机关后勤服务中心财务制度》等财经法规、制度执行。

办公室日常工作规范化是一个不断发展的过程，必须遵循原则性与灵活性相结合的准则，既遵守工作规范，更注重结合工作实际，把办文、办会、办事这些办公室的主体工作做好。

二、公共会议室会务管理工作规范

（一）会务组织工作 1.操作流程

确定会议主题、时间、与会人员、议程 确定会议地点

制定会议方案（含时间、地点、与会人员、议程、组织机构及筹备工作分工）部署筹备工作 下发会议通知单（电话短信书面通知)会议材料[含会议须知（含注意事项、议程、与会人员名单、食宿、座位、车辆安排、医 疗、安全保卫等）、讲话材料、相关文件等] 会场布置（含会标、鲜花、茶水、座位摆布、座位牌、座区图、报到处等）组织报到（发放资料、清点人数）

会场服务（清点人数、保障音响、茶水、电力、会议记录）

清理会场

会场总结（资料归档、会议记录等）

2.操作规范

（1）确定会议主题必须使用规范统一的会标，会议时间必须精确划分，与会人员必须注明主席台人数和与会人数，并载明与会主要领导，会议规格等级，会议议程必须细致具体，会议地点必须统一使用规范名称。（2）制作会议方案。必须分工具体、责任明确，与会务筹备有关内容必须周到具体，并及时送交领导审阅参考。（3）下发会议通知单必须载明会议时间、地点、与会对象、会议主题、会议要求等具体事项，电话通知会议必须做好文字记载，并注明接听电话人员基本情况。

（4）会议材料（含会议须知、注意事项、会议议程、与会人员名单、食宿、座位、车辆、医疗安排、安全保卫等工作内容）相关文件和讲话材料，必须按照文件操作程序办理。

（5）会场布置须对照《会务准备督查事项明细表》逐一准备落实：含会标内容的准备、会议用具数量清点、会议用具摆放、鲜花摆放要求、茶水、茶具准备、座位排序领导铭牌制作及摆放、报到处的设立、座位分区平面示意图的张贴，空调、灯光、音响、颁奖曲的准备及检修、室外欢迎牌、拱门汽球、横幅的规划制作等内容。

（6）组织报到必须清点人数，提交到会情况统计表到会务组，并及时发放会务相关资料及物品。

（7）会场服务必须按会议要求提前半小时开门，提供茶水、音响、灯光、空调和保洁服务，并按要求做好会议记录。

（8）会议结束以后，必须及时打扫卫生、清点会议用具，会议用具及时归位，检查登记物品损坏情况，及时关闭水电、空调、灯光、音响，并及时关门落锁。（9）会议结束以后，及时将会议记录、会务资料整理归档。

（二）公共会议室安排 1.操作流程

使用单位来函来电咨询

会议室查看、具体衔接、意见反馈 会议是租用手续办理

填写会议时使用通知单、督查通知单 会务组接纳通知单、签字

对照通知单、督查表准备会务，会前督查 正式会议、会中查看

会后保洁，用具清点、归位，会后督察 会议室设备检查、调试

（以上全部要做会务服务意见反馈）

2.操作规范

（1）及时统计机关会议室设置情况，含会议室规格、会议设施设备、会议用具数量及摆放形式、收费标准、会议室使用管理有关规定，致函各单位备案。

（2）凡须使用公共会议室的单位须提前1—3天联系会议室使用意向，须致电或来函至机关后勤服务中心事务一科，并提前一天办理好租用手续，除四大家使用公共会议室，其他单位一律按标准收取会场租金、会议变更或调整，须提前一天与后勤事务一科衔接。

（3）会议室使用单位来函来电，须衔接好会务服务相关内容，即会议时间、会议地点、与会人数（含主席台人数）、会议规格、与会主要领导、会标内容、会议用具摆放要求是否需要鲜花、果盘、欢迎标牌、领导铭牌、座位牌、会议室分区布局图等，并陪同察看会议室情况。（4）所有会场租用须提前一天布置并及时检查相关内容是否到位，一级规格会议须认真填写《重要会议督查清单》，逐一检查落实。

（5）所有会议安排一律开具会议通知单，后勤事务一科会务安排人员签字，物业公司会务组会务接纳人员签字，并做到会前督查、会中察看、会后意见反馈三落实。

（6）所有会议均须提前半小时开门，做好保洁、音响、灯光、空调、茶水的服务。

（7）会后，及时打扫卫生，清点会议用具数量、检查物品损坏情况、会务用具及时归位，及时关闭水电、空调、灯光、音响，及时关门落锁。

（8）会后通过查询，致函或电话等形式征求会议室使用单位意见，并定期对公共会议室设备设施进行检修。

（三）采购工作 1.采购工作流程（普通采购流程）

采购单位书面来函、签字盖章

经费预算、将采购资金打入采购中心账户

开展市场调查，确定颜色、规格、材质同技术参数 衔接生产厂家

填写采购申报审批单、采购单位领导签字申报 财政局行政科签字盖章 采购中心签字盖章 订立采购合同

加工制作、现场察看 安装验收 财务结算 保修

（以上各步要做意见反馈）

（招标采购流程）

采购单位确定采购项目、经费预算 发布招标工作信息 市场考察专家咨询

确定颜色、规格、材质要求、技术参数 编制报表文件、接受商家报名或邀标 确定入围商家 领取招标文件

招投标或竞争性谈判 签订采购招标合同 加工制作、现场察看 专家小组验收 财务结算 保修

（以上各步做意见反馈）

2.操作规范（1）机关所有采购工作必须严格按照政府采购程序办理，遵守采购工作纪律，严禁违章操作，徇私舞弊。

（2）采购单位来函须注明采购物品规格、颜色、数量，并提供参考价目或经费预算说明，签字盖章，并将预算资金打入采购中心帐户。

（3）采购物品须开展必要的市场调查，针对采购单位需求确定物品颜色、规格、材质需求同技术参数以及价格比照表，并将调查结果反馈至采购单位拍板定案。

（4）根据采购招标工作要求，填写采购申报审批单，先后经采购单位签字盖章，财政局行财科签字盖章，采购中心签字盖章以后，与生产厂家订立采购合同，注明物品名称、颜色规格、数量、单价、金额、材质要求及技术参数以及付款方式、交货地点、违约责任、售后服务等相关内容。（5）根据采购工作要求，加工制作期间根据实际情况可深入生产现场察看，核对颜色、规格、材质、式样等，并将结果与生产厂家衔接，以便及时变更调整。

（6）安装工作完成以后，对照采购物的内容，制定验收表，对照合同检查验收，并将验收结果及时与生产厂家衔接，以便调整和安排结算。

（7）拟定售后服务工作规程，致函生产厂家严格按程序操作办理。

（四）采购合同

甲方： 合同编号： 乙方： 签订地点：

经甲乙双方友好协商，双方就 采购事宜，自愿达成协议如下： 1．产品型号、数量、单价、金额及安装时间：

序号 品 名 颜色 规格 材质要求 数量 单价 金额 备注

合计

（从序号开始到合计均为表格内容）

合同总额：人民币金额（大写）佰 拾 万 仟 佰 拾 元 角 分 安装时间： 年 月 日起至 年 月 日止 2．保修期限： 3．工程安装地点： 4．安装要求及验收方式：

5．结算方式及期限：

6．违约责任：

7．解决合同纠纷方式：

8．其他约定事项：

9．本合同一式 份，甲乙双方各执一份，保留一份，本合同自甲乙双方签字之日起生效。

甲方单位名称（盖章）乙方单位名称（盖章）委托代理人： 委托代理人： 联系电话： 联系电话：

合同签定日期： 年 月 日 合同签定日期 年 月 日

三、机关食堂、酒店管理工作规范

（一）食堂卫生管理规范 1．食品卫生

（1）不收、不用、不新鲜或已腐烂变质的原料，不出售任何腐烂变质的食品。（2）洗涤整理原材料时，污物杂质和废料必须清洁干净。

（3）各种干、鲜原料应按其性质不同有秩序在贮藏室冰箱内存放，不随地乱放，以免弄脏污染。

（4）原料的取用、发放，应本着先进先出的原则，以防止日久变质。（5）存放在冷库、冰箱内的食物或半成品要生熟分开，有腥味的与没有腥味的也应分开存放。（6）冰箱、冷库应经常冲洗，保持清洁干净，随开随关，防止热气侵入。

（7）熟食品、卤菜等应妥善保管，经常检查，以免变质。冬天放在外面，应用洁白布盖住，夏天放在冰箱里。

（8）剩饭菜应保管在通风冰爽的地方，隔餐隔夜的饭菜要用锅烧透后才能食用。（9）直接入口食品不得手直接拿取，包装纸的食品，应使用各种工具拿取。

（10）调料器具应加盖，防污染灰尘、酱油、醋过滤后，再倒入瓶内或调料器内使用，并要保持洁净。

（11）发现饭菜不新鲜时，应妥善处理，不准分发腐烂变质的菜点，以防止食物中毒。2．餐具卫生

餐具必须保持清洁卫生，否则会直接造成或全体干部职工的身体健康，餐桌上撤下来的餐具应分别刷洗消毒。

（1）菜盘、汤盘、盆具、汤碗等用餐后，先将里面的残存物清理干净，加洗洁精洗涤，然后再用清水冲洗，再放入消毒柜内进行蒸汽消毒，消毒后取出整齐放置放餐柜内。（冬天用电保好温）

（2）餐具柜和包点柜应经常清洗，消毒每个星期不少于3次。餐具摆放整齐、关紧柜门。3.环境卫生（1）周围环境应打扫干净，阴沟要常疏通，潲水桶加盖，废物袋扎口。积极贯彻除四害要求，消灭苍蝇、蚊子、老鼠、蟑螂等害虫，在食堂周围早晚打灭蝇药水，晚上要将食品盖好以防虫鼠。

（2）餐厅和各操作问题保持干净、四壁无尘，窗明、地净。（3）不乱倒垃圾，不乱倒污水。

（4）门窗应有防蝇设施，室内经常保持通风。4．个人卫生

（1）常洗澡、理发、刮胡须、剪指甲。

（2）上班前应穿工作服，戴工作帽，戴口罩、手套，做到仪容整洁，不得佩戴首饰上班。（3）上厕所应脱下工作服、出厕应洗手。（4）定期检查身体状况凭证上岗。5．饮食卫生“五四制”

（1）由原料到成品实行“四不制度” ：①采购员不买腐烂变质的原料；②保管员不收腐烂变质的原料；③厨师不用腐烂变质的原料；④服务员不售腐烂变质的食品。（2）成品（食品）存放实行“四隔离”：①生成熟隔离；②成品与半成品隔离；③食品与杂物、药物隔离；④食品与肉块隔离。（3）用餐具实行“四过关”：①洗；②刷；③冲；④消毒（蒸汽消毒）。

（4）环境卫生采用“四定”办法：①定人；②定物；③定时间；④定质量、划片分工，包干负责。

（5）个人卫生做到“四勤”：①勤洗手、剪指甲；②勤洗澡、理发；③勤洗衣、被褥；④勤换工作服。

（二）食堂卫生管理实施细则 第一条（目的）

为防止干部职工食物中毒和食源性疾患事故的发生，保障干部、职工身体健康，根据《中华人民共和国食品卫生法》等法律、法规、规章的有关规定，结合本市实际情况，制订本办法。第二条（基本条件）

食堂应保持内外环境整洁，周围不得有粉尘、有害气体、放射性和其他扩散性污染源。食堂的垃圾堆放点和其他有碍食品卫生的扩散性污染源应距20米以上。第三条（布局）

食堂应当按照生进熟出的原则合理布局，防止生熟食品交叉污染。应没有食品原料储存、原料初加工，烹调加工，备餐、用餐、餐具工具清洗消毒等相对独立的专用场地。第四条（设施、设备）

食堂应建有通畅的污水排放系统和有效的防蝇、防尘、防鼠设施；配备分别存放生熟食品的专用冰箱和冷库，配备足够良好的工具容器，安装机械通风设备。食堂各专用场地应配置以下设施：

1．食品原料储存场地应当安装机械通风设备，建有效的防鼠、防蝇设施。应分别设有主食和调味品置放区域，各区域相对独立。

2．原料初加工场应分别设有蔬菜、水产品、禽肉类等食品清洗池切配加工操作台，并有明显标志；没有存放废弃物的容器。

3．烹饪加工场地的灶台和蒸饭间应当安装有放的排气罩；应当没有烹饪时放置生食品（包括配料）、熟制品的操作台。

4．备餐间应设有更衣、空调、备餐台、清洗、消毒设施。

5．餐具工具清洗消毒场地应配备专用清洗池，采用化学消毒的必须具备二个以上的水池；配备餐具工用具专门保洁柜。第五条（采购）

食堂必须向持有卫生许可证的生产经营单位采购食品，禁止采购不符合食品卫生标准和要求的食品。

采购食品时应按照有关规定索证验证，严格查验食品质量和定型包装食品标签，并建立台帐制度。

第六条（储存）

食品原料储存场地应由专人管理，禁止存放有毒有害物品、个人生活用品；建立食品入库、出库和日常性查验制度。

食品入库前必须严格验收，发现不符合卫生要求的食品不得入库，验收之后认真作好登记。登记内容包括品名、供货单位、数量、进货日期、感观性状和标签检查情况；食品出库时必须查验其感官性状和保质期；日常性查验应重点检查食品变质（包括霉变、腐败）、包装损坏及保质期到期等情况，发现存在不符合卫生要求的食品应及时进行处理。

食品存储应当分类分架、隔墙离地（至少15厘米）存放，储存的食品应标明进货日期，出库食品应遵循先进出原则。冰箱（冷库）内温度应符合食品储存卫生要求。第七条（初加工）

食品原料初加工应当符合下列卫生要求：

1．保持场地整洁，加工前应当认真检查待加工食品质量，发现有腐败变质、感官性状异常等有碍食品卫生的，不得加工；

2．蔬菜切配前应先冲洗，浸泡10分钟以上，再经充分冲洗。禽蛋类在使用前应当对外壳进行清洗，必要时进行消毒处理。肉类、水产品类与蔬菜类食品原料的清洗必须分别在专用清洗池内进行。

3．切配加工必须在专用操作台上进行。切配加工后的食品原料应当保持整洁，放在清洁的容器内，并置放于货架或垫仓板上。当天切配的食品原料应当天烹调加工。

4．荤、素食品原料的盛放容器和加工用具应严格进行区分，并有明显标志。使用后应洗净，定位存放。

5．及时清理加工后的废弃物，并做好台面和地面的清洗。第八条（烹调加工）

烹调熟加工应符合下列卫生要求：

1．烧煮或配料前应严格检查待烧煮食品原料的卫生质量；食品应当烧熟煮透，中心温度不得低于75℃。2．烹饪后熟制品必须盛放于专用容器内，并在相应的操作台或者货架上临时放置或直接送售菜台。

第九条（供应）

烹调好的食品应当在备餐间存放。烹调后至食用超过2小时的，应当在高于65℃或低于10℃的条件下存放。

供应后剩余的食品必须冷藏，冷藏时间不得超过24小时。隔夜、隔餐的食品在确认没有变质的情况下，必须经高温彻底加热后方可供应食用。食堂所供应的熟食卤味，必须符合有关卫生要求。第十条（禁止供应）禁止食堂供应下列食品： 1．超过保质期的食品；

2．变质、霉变、腐败、虫蛀及有毒有害食品； 3．卫生法律法规规定禁止供应的其他食品。第十一条（餐具、工用具清洗、消毒）

餐具、工用具使用前必须洗净、消毒，严格执行一洗、二清、三冲、四消毒制度。未经消毒的餐具、工用具不得使用。

清洗餐具、工用具必须在专用水池内进行，煮沸蒸汽消毒、应保持温度100℃，作用10分钟，煮沸消毒时餐具、工用具必须全部浸没有沸水中。餐具、工用具消毒使用的消毒剂必须是取得卫生许可的产品。第十二条（餐具、工用具保洁）

餐具工用具清洗、消毒后必须储存在专用的密闭保洁柜中备用，保洁柜应定期清洗，保持洁净，并有明显标记。保洁柜内不得置放其他杂物或私人物品。第十三条（许可证管理）

食堂承包人必须在规定时间内到卫生行政部门申请办理卫生许可证。第十四条（外购点心）

外购的糕点、奶等点心必须向取得有效食品卫生许可证的生产经营单位订购，并索取卫生许可证复印件以备查验。

食堂应当设有点心暂存场地，暂存场地必须保持清洁，具有良好的通风设施，并指定专人做好日常性保洁工作。第十五条（自身管理）

食堂应实行承包法人负责制，配备专职或兼职食品卫生管理人员，建立健全食品卫生安全管理制度，负责做好食堂从业人员晨检工作，定期组织对食品卫生情况进行检查。食堂应加强内部自身食品卫生安全管理，按照食堂制订的岗位责任制原则细化各岗位责任，并责任到人。

（三）食堂食品安全管理规范

食堂工作间安排紧凑，温度高、湿度大、污染源多，容易造成食品污染事故。

食堂的安全任务就是保证食品卫生，防止食物中毒的事件发生，保证广大干部职工的人身安全。

1.严格执行食品卫生法和饮食卫生“五四”制，按“食堂卫生管理规范”要求搞好环境和个人卫生工作。

2.彻底消灭厨房仓库、配食间的老鼠、蟑螂、苍蝇和蚊子。

3.严禁采购，加工腐烂、变质、霉烂的肉类、奶类，水产品蔬菜、水果等食原料，禁止家禽活物进入厨房。

4.易腐食品应低温冷藏，隔夜食物大多数不宜再用，应作废处理。

5.凡患有皮肤病、化脓性创伤，上呼吸道炎症，口腔疾病者或其他传染性病，应禁止从事食品加工和食品供应工作。

6.把好食品采购，验收关，防止有毒食物进入厨方，以防误食或由于加工不当而引起食物中毒。

7.厨房中的非食用或直接食用品：白碱、小苏打、明矾、硫黄去污粉、清洁剂、食品添加剂、发色剂等应分类专门贮存，禁止与其他物品特别是食品混装。8.所有剧毒品（包括杀虫剂）禁止进入仓库和厨房。

9.一旦发生事故，应保持现场应有状态，启动机关应急方案，按程序操作。

（四）机关食堂紧急情况应急方案 食堂在食品加工、供应过程中或用餐者在用餐过程中发现食品感官性状异常或有变质可疑时，经确认后，应立即撤收处理该批全部食品。

食堂发生食物中毒或疑似食物中毒事故时，应立即停止食品加工，供应活动，并立即向后勤中心主管副主任和卫生行政部门报告，协助卫生机构治病救人；保留造成食物中毒或者可能导致食物中毒的食品及其原料、工具、设备和现场；配合卫生行政部门进行调查。按卫生行政部门的要求如实提供有关材料和样品，落实卫生部门要求采取的其他措施，把中毒危害控制在最小范围。

（五）食堂从业人员健康检查和卫生培训规范

1.机关食堂从业人员不仅要自觉加强业务训练，提高业务能力，而且每季进行一次卫生知识培训，培训合格者才能上岗。2.机关食堂从业人员每年进行一次身体健康检查，合格者方能上岗。凡患有下列疾病不得从事直接接触人口食品的工作：痢疾、伤寒、病毒性肝炎等消化道传染病（包括病原携带者），活动性肺结核、化脓性或者渗出性皮肤病，以及其他有碍食品卫生的疾病。

3.新参加工作和临时参加工作的食品经营加工人员，必须进行健康检查，取得健康证明后方可上岗。

（六）食堂微机房人员岗位职责

1.遵守后勤中心各项制度，努力提高业务水平，积极主动为食堂服务。2.严格按中心规定办理就餐卡，及时为就餐人员挂失、解挂、补卡等。3.按后勤中心规定的时间进行充值。

4.按时将每日营销报表打印送交至食堂，商店并报中心管副主任。月末最后一日，必须将食堂商店当月收入数据汇总打印完毕，次月一日报主管副主任。5.随时掌握就餐人员情况，及时将有关数据输入微机并认真核对。

6.按规定时间存款，遵守《现金管理执行条例》存款完毕及时将现金送交中心财务室。7.经常检查巡视网络信号线路及窗口机运行情况，保证正常运行。

8.主机、窗口机、信号线路出现故障时，应及时查找原因，采取措施，排除故障，保证食堂正常运行。

9.遇窗口机数据不准，主机突然死机等事故，要及时查找原因。

10.注意安全用电，发现不安全因素，及时报告，及时处理，杜绝出现任何安全事故。

四、物业管理工作规范

（一）环境卫生管理工作规范

行政中心环境卫生总体要求做到“六净”、“九无”，即：地面、墙面、门窗、天花、洁具、容器干净，无灰尘、无污渍、无淤积、无积水、无杂物、无堵塞、无异味、无蛛网、无四害。1.建立环境卫生日巡查制度和定期全面检查制度

（1）每天对整个环境进行一次巡查，实施巡查登记制度，每次巡查都应有巡查人，巡查地点和处理结果。

（2）每周进行一次环境卫生全面检查，对物业公司使用化学剂品和每周、月、季清洁工作实行登记，并建立检查台帐制度。

2.建立《浏阳市行政中心环境卫生工作规范》（1）公共部位保洁

清洁项目 清 洁 内 容 清洁标准

每天 每周 每月 每季

公 共 洗 手 间 部

分 瓷砖墙身 清抹一次 擦洗二次，除污渍

无污渍

瓷砖地面 用清洁剂拖地并随时保持干净 用消毒水清洗二次，并冲洗干净

无污渍、纸屑

洗手间大门 清擦一次 用清洁剂大洗抹二次

无污渍

洗手间内

玻璃镜面 随时清抹，保持无污渍、水渍 用玻璃清洁剂刮四次

无水渍、污渍、手印

小便器、坐厕、洗手盆、污水池 用清洁剂洗并喷洒香水，保持干净 用强力除垢剂去除尿垢、黄斑等 用消毒水清洁消毒二次

无臭、无垢，保持瓷器明洁如新

洗手间隔断板、门缝 保 洁

保持干净 用清洁剂洗 抹二次，保持干净

无污渍

垃 圾 篓 清倒二次，并及时更换垃圾袋

保持公共卫生

洗手间灯饰、风口、天花 保洁

用干毛巾抹擦灯饰

无蛛丝网

洗手间管道 堵塞后用疏通机疏通

管理畅顺

其 它 每天喷洒香水数次 定期放除臭丸

清新宜人 公 共 茶 水

间 热水器、饮水机 清抹二次，水桶、水槽清倒干净，保洁

保持清洁卫生

墙 身 清抹、清扫、保洁

无污渍

地 面 拖抹数次

无污渍

天花、风口

及 设 施 保洁

无尘渍

下 水 道 堵塞后用疏通机疏通

保持畅顺 办 公 大 楼 外 围 及 广 场 四 周 部

分 明沟、暗渠、沉泥井 清理树叶及垃圾，发现阻塞及时清理

大清理 一 次

不出现阻塞

外围地面、广场、停车场、道路 清扫、保持干净，清除杂物，必要时冲洗，发现烟头及垃圾立即消除 冲 洗 一 次 大清洗一次，主要道路清洗二次

无果皮、纸屑、烟头不、痰渍、整个外围干净 庭院窗台及一层外窗台绿化带、绿化带池沿、坐凳 清除果皮，纸屑、烟头等杂物二次，清抹一次

无杂物，无污渍

办公大楼指示牌、庭院灯饰灯、岗亭 保洁

每月抹一次

无污渍

办公大楼外墙铝扣板、玻璃及檐蓬及装备装饰 清抹保洁 每周大清抹一次

无蛛网、无污渍

四周垃圾桶 清倒垃圾，清抹一次

保持无臭味 各 楼 电 梯 部

分 各层电梯门。门框、轿厢、不锈钢按钮 用擦布配合不锈钢清洁剂随时清抹保养，轿厢内喷空气清新剂二次

无手印无污渍，保持不锈钢表面亮丽光泽

轿厢内灯饰、天花、按钮、指示牌 随时清抹污渍、手印

灯饰排气扇防护罩清洗一次 无手印、无污渍

轿 厢 内 发现污渍及时处理 清洗一次

无污渍

地 板 随时保持干净，每天更换地毯

无污渍、无痰渍 各 层 公 共 部

分 地面、地板 上、下午清扫、拖抹二次。保洁

大理石地板用洗地机大清洗、打腊、磨光保养一次

无杂物、尘渍，保持光洁明亮

瓷砖墙身与电梯门厅前大理石墙身 清抹一次

大理石墙身清洗、打腊一次 无杂物，尘渍，保持光洁明亮 各 层 公 共 走 道 及 电 梯 侯 梯 厅 公 共 设

施 烟缸桶、卫生桶、垃圾桶 清倒垃圾二次，上下午各一次，发现垃圾立即清倒，清擦桶，清抹烟缸，烟缸内放白色沙粒 用清洁剂洗桶内外，不锈钢桶擦不锈钢油二次，换白色沙粒一次

无垃圾，痰渍，保持环境卫生 玻璃窗、玻璃门 清洁剂清刮一次 用玻璃水大清洗一次

无污渍

灯饰天花及电器通讯设备、电箱 清抹一次 大清洁一次

无污渍

其它防烟栓电闸门；消防栓、报警器、开头、电器等 清抹一次

无污渍、尘渍

电梯按钮门

及 门 框 随时清抹不锈钢清洁剂保洁

无印渍

招牌、指示牌、公共门框 清抹一次

无污渍、尘渍

冷气风口

各出风口用清洁剂清抹一次

保持风口干净无污渍 安 全 消 防 楼 梯 部

分 墙 身

大清扫 一 次

无丝网

地面及楼梯、扶手 清扫一次，用拖把拖地一次，保持干净

用清洁剂清洗地面一 次

无纸屑、污渍，梯级保持干净

天花灯饰 保 洁 清抹一次 大清抹

一 次

无丝网、污渍

消防栓、指示牌、防烟门设备 清抹一次，保洁 大清洁一次

无污渍

各层梯级扶手及直通各层走道门 清抹一次，保洁 大清洁一次

无污渍 垃 圾 部

分 楼层垃圾 从各楼层垃圾桶清倒到办公大楼垃圾转运站二次，上下午各一次，清抹桶一次

从消防梯运出

垃圾中转站 清洗垃圾中转站一次，保持清洁 清洁剂大冲洗一次 消杀四次

保持清洁 无臭味 楼 顶 天 台 部

分 天 台 清理积聚于天台地方垃圾

避免渠道阻塞并保证两水管畅顺

门 清扶天台

大 门

无污渍、尘渍

楼顶地面垃圾 清扫天台、楼顶地面垃圾、纸屑等一次

无垃圾

天 花 保 洁

用鸡毛扫清扫一次

无尘灰

晚上17:30至21:30安排保洁员二员 主要对首层大厅、各层走道、电梯、外围、洗手间的保洁工作

无垃圾，纸篓整洁 其 它 部

分 化粪池

每年清理一次，发现问题及时处理 无堵塞

清洗高空外墙

每年清洗一次，发现问题及时处理 无污渍、霉斑、玻璃胶、水泥点

（2）公共会议室保洁

清洁项目 清 洁 内 容 清洁标准

每天 每周 每月 每季

门牌、门、会议桌、凳、茶柜 会前、会后各用干毛巾擦抹一次 大抹擦一次

无灰尘、无污渍

音响扩音设备 会前、会后各用干毛巾擦抹一次 话筒消毒一次

干净卫生 瓷砖地面 用清洁剂拖地并随时保持干净 用消毒水消毒两次，并随时保持干净

无灰尘、纸屑

茶 杯 清洗一次，会议结束后及时消毒

无茶渍、洁净 墙 身

用鸡毛扫清扫一次

保持洁净 门锁、拉手

用不锈钢油擦两次

保持清亮

灯饰、天花、空调风口、换气扇

大、小会议室各清抹一次 大、小会议室各大清洁一次

无污渍、无尘灰 烟灰缸

垃圾篓 会议结束后清倒、清抹一次，垃圾篓清洗一次

无垃圾

玻璃窗 清洁剂清刮一次，铝框清抹一次 用玻璃水大清洗一次

清洁、无污渍 内围栏 用毛巾抹擦一次 用不锈钢油抹擦两次

保持晶亮

室 内 喷洒空气清新剂，及时开窗通风

保持室内空气清新 窗 帘

清洗一次 保持洁净

（二）绿化养护工作规范 总体要求按照“六不”：不见积水、不见积土、不见杂物、不漏收垃圾、不乱倒垃圾和不乱摆放物品；“六净”：室内洁净、路面及路沿净、走廊室内外净、雨水沟井净、树坑墙要净、垃圾箱净；“三化”：净化、绿化、美化；“三优”：优美的环境、优良的秩序、优质的服务。植物配置合理，绿地充分，无裸露土地；花草树木生长正常，养护修剪及时，无枯枝死树及病虫害现象；绿地管理和养护措施落实，无破坏、践踏及随意占用现象。

1．春天、冬天浇水时间：根据实际情况，对所有绿化草坪、花木合理浇水；一般每两天一次。2．夏天、秋天浇水时间：根据实际情况，对所有绿化草坪、花木合理浇水；一般每天一次。3．凡属于花园地形坡度大的地方不能用水管直冲浇水，必须用桶担水浇灌或喷洒； 4．浇水时要浸透土壤，不能出现水流走现象，浇水时水管水要分散，不能直冲； 5．草地没有明显杂草，保证草皮常绿、无裸露，长度不长于10厘米；

6．绿篱长势旺盛，造型整齐美观，新长枝不超过20厘米，无干枝干叶、无病虫害、无缺株； 7．乔木叶片茂盛，无病虫害、无缺株；

8．日常主要工作包括：淋水、松土、施肥、除草、乔灌木及草地修枝（剪），病虫害的防治、清除绿化地内的杂草、防风防旱涝及补植；

9．大风季节前对新栽种的树木要加固绑扎结实，保证能抗风袭击； 10．春夏时节及大风后及时补植花草，并保证成活率； 11．预防病虫害，应定期喷洒药剂。

（三）建筑设施和公共设施管理与维修工作规范 1．建筑设施

项 目 维修类别 日常管理与维修

管理计划 方 案 标 准 实施效果 房屋承重及抗震结构部位 1）局部受损

2）施工质量造成结构问题 每周巡查，发现问题，立即处理、维修。1）由于使用不当造成结构局部受损。受损较轻由工程维修部门按房屋修缮规定实施；如受损较重，应请专家“会诊”，提出方案，委托专业公司实施。1）房屋修缮标准； 2）有关工程施工技术规范。1）安全 2）功能完好

外墙面 1）外墙面脱落 2）外墙面局部渗漏； 3）外墙面大面积渗漏

4）外墙面的翻新 每周检查一次，发现问题及时维修 由工程技术部门按有关修缮规程实施。1）房屋修缮标准；

2）外墙面修缮作业规程。无鼓无脱无渗水、无违章、整洁统一。公共

屋面 1）隔热层破损 2）防水层破损造成屋面渗漏 3）避雷网脱焊、间断

4）屋面积水 每天检查一次，发现问题及时维修 由工程技术部门按相关作业规程实施维修 1）房屋修缮标准

2）相应修缮作业规程 1）无放水，无渗漏 2）隔热层完好无损 3）避雷网无间断

公共通道门厅、楼梯间 1）公共地面的维修改造； 2）公共通道、门厅的墙、天棚维护；

3）楼间墙面、扶手、踏步的维护； 每周检查一遍，发现问题，及时维修 由工程技术部门按照相应作业规程实施维修 1）相应建筑部分修缮技术规程； 2）房屋修缮标准； 1）整洁、无缺损、无霉迹； 2）扶手完好，无张贴、无痕迹。给、排水管 1）接口及波眼漏水； 2）管道阻塞，破裂；

3）固定码松脱。每天检查一次，发现问题，及时维修 由工程技术部专业人员负责维修 给、排水管修养标准 上、下水通畅，无渗漏 各单位办公室区域设施 1）使用不当受损；

2）施工质量原因造成。每天巡查，发现问题，及时维修 由工程技术部专业人员负责维修 房屋修缮标准 整洁完好，功能齐全 2．公共设施

类别 项目 日常管理与维修

管理计划 方 案 标准 实施效果 区域 内道路 砼路面、炒砂路面、人行道 每天检查一遍，随坏随修 由工程技术部门专业维修工按项目维修规程实施 砼路面，炒砂路面、人行道铺设修缮标准平整、无坑洼，无积水，无缺损 室外

照明 道路灯、庭院灯、高杆灯、投光灯、其他照明灯 每天检查，一遍，随坏随修 由工程技术部门专业维修工按专业操作规程实施 1）电气作业安全操作规程； 2）灯具施工技术标准。灯泡正常使用，灯罩完好清洁，灯杆及灯座无破损。沟、渠、池、井 雨水口、雨水井、污水井、化粪池、阀门井 每周检查一遍，发现问题，及时维修 由工程技术部门专业维修工按作业规程实施维修 1）井内无积物，井壁无脱落； 2）化粪池出口及分隔无堵塞；

3）井盖上标志清晰。1）井盖完好达100%； 2）无缺损、不淤积； 3）无堵塞。

停车场 地面、室内停车场 每天检查一遍，随坏随修 由工程部门专业维修工按相关维修规程实施 1）砼路面修缮质量标准；

2）停车场地面修缮标准；平整，无积水，无缺损。

大理石广 场 主楼四周广场 每天检查一遍，随坏随修 由工程部门专业维修工按相关维修规程实施 大理石广场修缮标准平整，无积水，无缺损

公用标志设施 警示牌、标识 每周检查一遍，发现问题及时维修 由工程部门专业维修工按相关维修规程实施 1）标示清楚，无污积，破损； 2）安放牢固。标志设施完好、无损坏。其它 公共

设施 垃圾中转站 每周检查一遍，发现问题及时维修。由工程部门专业维修工按相关维修规程实施 中转站正常运转，功能完备。设施齐全，运转良好。

室外垃圾桶 每周检查一遍，发现问题及时维修或更换。按操作规程实施

功能完好，无破损。

附：1.因单位或个人使用或操作不当造成建筑设施和公共设施损坏的，由单位或个人承担责任且记录在案，并由工程技术部专业人员负责维修；如属故意损坏除承担经济赔偿外，情况严重的移送司法机关处理。

2.各单位在使用过程中，需完善部分建筑设施功能的，在不影响建筑结构安全和外观完美的前提下，书面申请报主管部门现场察看、论证及审核备案后，由专业工程队伍施工。

（四）公共设备管理工作规范 1．公共设备管理标准

设备类别 管 理 标 准

1、配电系统

1、保证24小时正常供电，提供稳定合格的电源电压；

2、应急供电切换时间不超过10分钟；

3、设备房及设备设施无积尘，无锈蚀，照明完好正常。

2、给排水系统

1、系统正常运行，保障正常供水；

2、各泵、阀、管等无跑、冒、滴、漏、堵现象，保证给排水安全畅通。

3、电梯系统

1、电梯安全高效运行，故障率<2%，故障停梯<1次/台/月

4、弱电系统 系统线路畅通，音像正常。

5、中央空调系统 系统运转正常，保证冷热空调效果。2．设备管理质量检验规范（1）检验项目

①配电管理：包括供配电系统是否正常运行，是否保证供电质量，是否遵守操作规程；是否按时抄录供配电负荷运行数据，是否按计划进行定期维护、保养等。

②给排水管理：包括是否保证正常供水、水质是否达到规定的水质标准，给排水管理是否畅通，有无泄漏、渗水，各种井有无异常，给排水管网有无堵塞，值班人员是否按时填写值班记录和供水设备维护保养记录等。

③电梯管理：包括是否遵守操作规程，是否按时开停梯，是否按计划对各电梯进行检查、维护、保养，是否按时填写值班记录和电梯维护保养记录，是否按政府有关部门要求进行检验等。

④弱电系统管理：包括弱电系统是否按要求进行维护保养，是否根据相关效果及时调整系统各点的信号质量达到要求。

⑤中央空调管理：包括是否按时开启、关闭空调，是否按计划对中央空调机组、管道、过渡器、风机等进行检查、维护、保养，是否有值班记录和维护、保养记录等。（2）检验周期

物业管理科管理人员巡检每周不少于一次，综合检验每月不少于一次，同时要不定期进行专项检验，并且有检验记录。3．设备保养管理规范（1）日常保养：

日常保养由运行操作工作人员进行，主要内容是对设备进行擦拭、润滑及检查游标、油位、压力表、温度表、指示信号、保险装置是否正常，注意设备运行情况有无异常，清洁整理设备机房等。

（2）日常保养要求：

①严格按规程和技术要求使用设备，做好巡回检查； ②设备活动部件润滑良好，按规定加油；

③设备机房整洁干净，无积灰、油污、水渍、蛛网等； ④安全防护装置安全可靠； ⑤设备工作指示信号正常；

⑥机房内工、量、用具及附件摆放整齐；

⑦发现设备运行状态有异常变化及时报告并记录。（3）定期保养：

①定期保养由维修技工作进行。设备运行到一定时间，其技术状况将会发生变化，根据定期保养制度规定，此时应进行定期保养。具体保养项目由各种设备的保养制度具体确定。②定期保养主要内容：

③按规定分解设备，进行检查、清洗、清扫，更换易损件； ④根据油质或规定周期换油；

⑤检查安全防护装置，进行调整、试验； ⑥清除设备运动部件和表面的油污、锈迹等； ⑦检查润滑和冷却装置； ⑧检查电气和控制装置功能； ⑨做保养记录。

（4）定期保养要求：

①应按设备实际技术状况确定实施保养的时间；

②保养应尽量减少对机关工作人员的影响，必须停机进行的，易安排在运行低谷或休息日进行，数台设备并列情况可轮流间歇进行；

③消除设备故意或隐患，保证功能正常、运转可靠，符合作用要求； ④完整、准确的做好保养记录；

⑤保养完成后，设备管理单位组织检查验收。

（四）设备维修管理规范 1．设备维修分类（1）预防维修：

预防维修是指在发生故障前，预先对其劣化和缺陷部件进行维护和修理，防止因不良程度加重和范围扩大造成故障而引起重大损失。预防维修常用于重要设备或设备系统。

预防维修的主要形式是维护保养和计划验修，具体实施通常是根据维护保养和检修制度按一定间隔周期进行。制度中的周期、项目、范围可参考设备生产厂商的维修指导资料，结合本数宇设备具体情况制订。单制度规定并非是绝对标准，执行中还应根据不同的设备运行环境条件、负荷程度、设备和部件的质量情况及设备现实技术状况做相应调整。

对某台（套）设备的预防维修实施前要根据维修计划规定的项目、范围对该设备进行修前检查，作好正式停机分解检修的准备，其主要内容如下： ①确定停机检修的起、止时间；

②组织检修队伍及必要时的后备支援人员；③备齐拆卸、分解、检查、安装、调试所需的机械、仪器、量具、工具；

④备齐需更换或可能更换的零件；

⑤备齐临时加工件所需原材料及加工手段；

⑥备齐检查中所需的清洗、擦拭、润滑、填充等资料。

（2）故障维修：故障维修是在设备发生故障后，对失效、损害的部分进行针对性修理。故障维修只能用于非重点设备，否则将严重影响机关正常运转，将产生重大损失和恶劣影响。通常设备中采用故障维修方法的有： ①一般区域的照明灯具；

②个别房间的或影响区域很小的用水、用电器具； ③具备分解的小型设备；

④停机损失小、维修简便、修理费低廉的设备； ⑤其他不严重影响机关正常运转的场合。

2．设备故障维修工作流程

（五）市级领导办公室服务工作规范 1．室内清洁工作

（1）服务项目及标准

清洁项目 清 洁 内 容 清洁标准

每天 每周 每月 每季

门牌、门、茶几、吊柜、家私、书柜、文件柜、办公桌 用毛巾清抹两次

用家私蜡抹擦两次

无尘灰

电器设备（含照明台灯、落地灯）用干毛巾清抹两次

无尘灰 通讯器材 用毛巾清抹两次 清毒两次

无尘灰

软皮器材 用毛巾清抹两次

上亮光蜡两次

清亮光洁 茶 杯 清洗两次，及时消毒

无茶渍、洁净 地 毯 吸尘一次

无尘灰

热水器、饮水机 清抹两次，水槽倒干净、保洁

保持清洁卫生 休息用品

清洗两次

保持洁净 墙 身

用鸡毛扫清扫两次

保持洁净

门锁、拉手 清抹两次 用不锈钢油擦两次

保持清亮

灯饰、天花、空调风口、换气扇 清抹一次 大清洁一次

无污渍 烟灰缸、垃圾篓 清倒两次、清抹烟缸两次，清洗垃圾篓一次

无垃圾 玻璃窗、玻璃框门 清洁剂清刮一次 用玻璃水大清洗一次

清洁、无污渍 不锈钢围栏 用毛巾抹擦两次 用不锈钢油抹擦两次

保持晶亮 室 内 放固定香精或喷洒空气清新剂

保持室内空气清 窗 帘

清洗一次 保持洁净

卫生间

瓷砖墙身 清抹一次 擦洗两次、除污渍 无污渍

瓷砖地面 用清洁剂拖地并随时保持干净用消毒水清洗两次，并用水冲洗干净 无污渍

洗手间门 清擦一次 用清洁剂洗抹两次

无污渍

洗手间内玻璃镜面 清抹两次，保持无污渍、水渍用玻璃清洁剂乱四次无污渍、水渍、手印 坐厕、洗手盆用清洁剂洁洗并喷洒香水一次用强力除馈剂去尿垢、黄斑等用消毒绿水清洁消毒两次无臭、无垢，保持瓷器明洁

灯饰、空调风口、天花、换气扇 保洁 用干毛巾抹擦一次 无蛛网、无尘灰（2）服务要求

①由物业公司安排相对固定工作人员每天严格按照上述项目内容及标准进行清洁打扫，晴朗天气每天晚上可多窗透气，确保领导办公、休息环境清洁、舒适。

②物业管理科环境卫生巡视员每天对办公室卫生进行巡视和抽检，发现有不符合清洁标准的地方应随时向物业公司反映并督促尽快到位，检查情况，要求有记录。

③物业管理科每周对所有市级领导办公室进行一次集中检查，各项清洁标准考核，并要求记录清楚，情况反馈、处理及时、到位。

④每季进行一次意见征询，要求满意率达95%以上。2．日耗品管理工作

（1）管理项目及范围。日常耗用品大致分为两类：

①办公日耗品：包括墨水、回形针、大头针、装订针、材料纸、打印纸、签字笔、打印机及电脑耗材等。

②生活日耗品：包括香皂、牙膏、牙刷、洗发水、沐浴露、面巾纸、卷纸、毛巾、浴巾、纯净水、纸杯、茶叶等。（2）管理要求

①日用品由物业管理科管理：由物业公司工作人员每天检查一遍，发现不足或缺少及时补充，申报日用品补充情况登记清楚。

②物业管理科每周对所有办公室集中检查一次，要求有检查记录。③每季进行一次意见征询，要求补充及时率达到98%以上。3．室内绿化（1）服务范围

领导办公室及休息室、接待室。（2）服务要求

①摆放花木要求以常绿植物为主，以时令花卉加以点缀，合理搭配、科学摆放，保证绿化、美化功效达到最佳视觉、艺术效果。

②所有摆放花木每天需派专人进行护理，保证无虫害、无枯枝、无残叶等，并保持花盆四周洁净。

③更换花木要及时，随时保证摆放植物生机盎然。

④护理及更换尽量选用晚上下班后办公室清扫时段，以免影响领导工作。⑤物业管理每周对所有办公室进行一次集中检查，并需要有记录。⑥每季进行一次意见征询，要求满意率达95%以上。

4、设施设备管理（1）管理项目 由中心科室管理

①电器设备：包括电脑、电视机、DVD、数字电视接收器、热水器、冰吧、电吹风、落地灯、台灯、饮水机、电话机、碎纸机、电灯、空调等。

②其他设施：包括门、门锁、办公家具、休息室家私、地毯、窗帘、玻璃窗、不锈钢围栏、卫生间洁具等。（2）管理要求

①电器设备由物业管理科组织工程人员每周对所有办公室进行一次集中检查，所有设备必须开启，检查发现不正常现象及时调试恢复，有不能解决的问题应立即与相应售后服务部门联系，尽快维修落实到位，并要求记录。

②其他设施由物业公司每天安排工作人员检查，发现问题及时报告并解决处理。③每季进行意见征询，要求设施完好率和设备正常使用率达95%以上。

（六）机关收发工作规程 1．服务范围

行政中心机关范围内报刊、信件、包裹等邮件的收发、投递以及其它邮政业务代办。2．报刊、信件收发操作流程（1）8:30接收《浏阳日报》、《长沙晚报》开始分检。

（2）9:30 —10:00将分好的报纸分送到四大家（市委、人大、政府、政协）的各间办公室。（3）10 :30接收邮政局报刊，开始分检。

（4）11:30—12:30将报刊整理、分检、打包、待发。（5）14:00—17:00将所有报刊分别送关各个单位。3．服务要求

（1）普通报刊、平信等投递，四大家送至每间办公室，其他单位送至单位综合办公室。（2）挂号信、特快件、包裹等邮件投递：固定专人负责投递，要求每件邮件有登记，有接收签字。

（3）杂志、刊物等由各线投递员送至各单位办公室，列出清单，由各办公室工作人员签收。（4）要求能够代办平信、挂号信、特快专递、包裹邮寄，报刊征订等邮政业务。

（5）工作人员要加强业务培训，熟练掌握行政中心内各单位基本情况，确保收发，投递完成率达98%以上。

（七）节能降耗管理工作规范 1．公共照明

（1）室内公共部分照明

①一楼大厅：白天原则上不开灯；阴雨天气等特殊情况，A、B、C区各开一组筒灯照明；冬季17:30—22:20，夏季19:30—22:00，A、B、C区各开一组筒灯照明；

②二、六、七、八、九楼走道白天原则上不开灯，阴雨天分东、西头各开一组筒灯照明；三—五楼走道根据需要，东、西头分两组筒灯照明； ③九楼电梯前厅开一组筒灯照明（电梯特殊设备规定）； ④男、女洗手间22:00后灯全部关掉； ⑤地下车库A、B、C区各开一组灯照明； ⑥门厅、走道照明，只间隔区域开筒灯照明； ⑦男、女洗水间22:00以后灯全关。（2）外围景观照明

除重大活动外，冬天18:30—次日7:30；夏天20:30—次日5:30开几盏灯照明点缀。四盏高杆灯一般不开启，重大节日或有活动安排时按照物业管理科指令开启。2．空调采暖、制冷开启时间：

周一——周五 6:50—22:00（17:00—22:00仅供局部）周六——周日 6:50—22:00（仅供局部）五一、十一、元旦、春节停开

空调停开时间，若有特别需要，提前2小时联系。3．电梯开启时间

（1）南北主楼8台客梯、2台消防梯周一——周五7:00—20:00全开，20:00—次日7:00南北主楼客梯各停2台，消防梯停开。

（2）周六—周日，南北主楼8台客梯全天各停2台，消防梯停开。4．喷泉

（1）一般情况下不开启；

（2）重要节日开启，开启时间约3小时，适时而定；（3）特别会议、特殊情况随叫随开。

（八）突发事件处置方案

1．电力故障应急处理操作流程（1）单元停电

①接报后至现场查看，及时向机关工作人员解释其单元停电原因； ②通知工程部至现场检查故障原因，排除一般问题；

③若原因杂难，工程部不有修理，应立即报告电力部门处理，尽力为机关工作人员解决问题。（2）电力全部中断

①接报后立即致电供电公司查询，是否属线路检修等问题，如是则应按预案处理； ②通知当值巡逻管理员，到停电现场察看正确位置，及时反馈监控中心；

③通知工程部查看停电区域停电原因及进行抢修；在电力恢复后，到场检查受影响的公共电器、设备是否恢复正常运转，同时详细巡楼一次，确保各项设备已恢复正常； ④接报后在显眼处张贴停电通知，告知机关工作人员，以安定机关工作人员； 跳闸，切拖或故障，即时报告中心主任和主管副主任，报办公室配案。

⑤接报后，加强护卫：检查客货升降机是否有人被困；派管理员前往停电现场巡逻及察看各项公共电器是否受停电影响，避免工作人员受惊恐及发生意外，同时避免不法之徒乘虚而入导致行政中心财物受损。

2．供排水系统故障应急处理操作流程（1）个别单位供水中断

协同工程部做

1、检查该单元水喉闸肇是否关上

2、检查该单元水表闸是否关上

3、检查加压泵是否操作正常

4、通知自来水公司检查水白哦是否淤塞（前三项是工程人员后一项是自来水公司人做）

（2）整个行政中心供水中断

协同工程部

1、检查地面泵房水缸供水

2、检查泵房供水系统是否正常操作

3、浮核查生活水箱水泵系统、加压泵、球、限位装置是否正常

4、检查中途泵系统是否操作正常

5、显眼处张贴通告（第一项自来水公司做234项工程部门维修）

3．电梯困人应急处理操作流程

（1）若有乘客被困在电梯内，如有闭路电视及电梯对讲机，则须把镜头移至该困人的电梯，观察电梯内的情况，并详细询问被困人有关情况后，报告电梯的正确位置并保持联系；（2）应立即与物业公司工程部联系，情况严重应立即通知警方和消防人员协助救援；（3）立即致电所属电梯保养公司告知困人电梯地点、被困人数、姓名等，请求派人前来解救被困者。

五、安全保卫工作规范

（一）岗位巡查责任制

1．根据2025年安全保卫科分工安排，明确岗位责任人； 2．根据2025年安全、消防岗位巡查安排，明确岗位巡查人；

①安全保卫、车辆管理、消防巡查人，每天必须认真填写当日巡查记录，并交科室负责人签字认可，每月记录上报主管领导审阅；

②各责任人应及时处理突发性事务，并上报科室负责人。

（二）考勤制度

1．制定考勤登记表，每天由科室负责人考勤，每月上报主管领导审阅； 2．严格参照中心请假制度执行。

（三）学习制度

每月两次科室集中学习。

1．内容：相关业务知识学习，综合素质学习； 2．必须参加中心安排的学习活动。

（四）信息反馈制度 1．突发性事务信息反馈

操作规程：①第一时间赶到现场；②了解事情原因；③拿出处理意见报科室负责人。2．一般性事务处理反馈

操作规程：①已处理好的事务记录在《事务处理台帐》登记表上；②不能处理事务上报科室负责人，并拿出处理意见共同研究处理方案，并报主管领导。

（五）会议制度

每周周五下午2：00科室碰头会

内容：将本周各责任人所负责事务情况进行一次整理，并于下周一由科室负责人报主管领导审阅。

（六）安全保卫巡查责任制 1．安全保卫，车辆管理（1）每周不低于三次巡查；

（2）巡查范围：南北主楼大厅、顶层、安监室、地下室车场，各附楼停车场，各附楼顶层、门厅；

（3）办公区以外安全巡查。2．消防安全

（1）每月不低于三次检查；

（2）巡查范围：南北主楼所有消防设施，附楼所有消防设施，室外消防栓，消防控制室。3．巡查登记制

建立巡查登记制，每次巡查都应有巡查人、巡查地点、巡查内容，处理结果。

（七）消防应急处理预案 预案一：

1．火灾发生，内部预警。

2．义务消防队到火灾现场灭火，处理火灾。3．清理现场，处理好环境，恢复原状。4．评估火灾损失（2025元以内）； 5．无人员伤亡； 6．一般火灾事件。

报后勤服务中心安全保卫科负责人，再报服务中心有关领导，按内部规章制度处理。预案二：

1．火灾发生，报119；

2．义务消防队尽一切力量控制火情，会同消防队一起救火、灭火； 3．清理现场，处理好火灾后的有关问题； 4．评估火灾损失（2025元以上）； 5．有人员伤亡； 6．重大火灾事件。

报后勤服务中心有关领导，报消防大队，报上级部门主管领导，等待处理意见及结果。

（八）行政中心安全事故应急处理方案 1．一般安全事故处理

（1）无重大财产损失，金额低于1000元；（2）无重大伤亡事故，标准：轻微伤；

（3）一般纠纷，标准：内部人员纠纷，低于3人；（4）一般治安事件：

处理方案：报市机关后勤服务中心安全保卫科，按行政中心规章制度进行处理。2．重大安全事故处理

（1）重大财产损失，金额高于1000元以上，伤亡情况达到轻伤；（2）出现群体性、上访、闹事；（3）出现严重治安案件；

（4）出现社会闲杂人员打架斗殴；（5）出现不稳定因素。

处理方案：报当地派出所，并维护好现场，积极配合公安机关破案，并上报主管单位。

安全保卫巡查登记表（周）

时 间 巡查地点 巡 查 情 况 处 理 情 况 巡查人

消防安全巡查登记表（月）

时 间 巡查地点 巡 查 情 况 处 理 情 况 巡查人

**第五篇：日常工作礼仪**

办公室员工日常行为规范

为加强公司管理，维护公司良好形象，明确要求，规范行为，创造良好的企业文化氛围，特制定本规范，第一条 服务规范：

1.仪表：公司职员工应仪表整洁、大方。

2.用语：在任何场合应用语规范，语气温和，音量适中，严禁大声喧哗。3.坐姿：办公室内上班时间坐姿要端正，严禁出现歪、斜等不良姿势的出现。

4.电脑使用： 办公室电脑严禁打游戏、看电影、听歌等与工作无关的事情。

第二条 办公秩序

1.工作时间内不应无故离岗、串岗，不得闲聊、吃零食、大声喧哗，确保办公环境的安静有序。

2.职员应在每天的工作时间开始前和工作时间结束后做好个人工作区内的卫生保洁工作，保持物品整齐，桌面清洁。

3.公司公共设施则由值班人员定期做好清洁保养工作。

4.发现办公设备（包括通讯、照明、电脑等）损坏或发生故障时，员工应立即向办公室报修，以便及时解决问题。第三条 责任

本制度由各部门领导负责执行，值班人员负责监督，本制度的最终解释权在公司。

安徽海诺达动漫传播有限公司 二〇一一年七月十三日

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！